

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi serta penting bagi kesuksesan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, peningkatan pengembangan sumber daya manusia mutlak diperlukan. Di era globalisasi sekarang ini sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat banyak diperlukan serta menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk terus maju dan berkembang. Peningkatan pengembangan sumber daya manusia harus direncanakan dengan sebaik mungkin untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia bisa dilakukan dengan melakukan pelatihan. Sebelum dilakukannya pengembangan, perlu suatu analisis untuk mengetahui metode serta strategi yang dibutuhkan oleh para pegawai. Pada dasarnya, pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan maka akan semakin tinggi dan baik pula kinerja para pegawai.

Swasto (2003) melaporkan bahwa pengertian program pengembangan sumber daya manusia secara singkat adalah bagaimana supaya manusia dapat memiliki produktivitas kerja lebih tinggi dan betul berdaya guna.

Pada Bulan April 2018, masyarakat banyak yang mengeluh dan melaporkan beberapa masalah yang terjadi di Kecamatan Gayamsari kepada Bapak Hendi selaku Wali Kota Semarang, masalah tersebut yang dikeluhkan oleh masyarakat seperti :

1. Air PDAM yang mati selama beberapa minggu di daerah Tlogosari
2. Pelayanan pembuatan E-KTP yang kurang memuaskan
3. Kurang nya sosialisasi terhadap masyarakat tentang prosedur pembuatan E-KTP sehingga masyarakat banyak yang belum paham.

Dari banyaknya keluhan dan laporan dari masyarakat tentang masalah tersebut, Bapak Hendi langsung merespon keluhan dan laporan dari masyarakat dengan mengkonfirmasi serta mendatangi langsung Kantor PDAM Kota Semarang pada tanggal 7 Mei 2018 untuk menanyakan masalah air PDAM yang mati di Tlogosari.

Debit air yang turun di Instalasi Pengolahan Air Kudu yang menjadikan air PDAM mati selama beberapa hari di berbagai wilayah khususnya di Tlogosari itu sudah sangat meresahkan masyarakat sekitar. Untuk mengatasi sementara, Bapak Hendi menyiapkan layanan air tangki PDAM yang bisa digunakan masyarakat dengan cara menelpon nomor layanan yang tersedia.

Pada Bulan Juli 2018, masyarakat di Tlogosari masih mempermasalahkan air PDAM yang mati. Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa kinerja pegawai di Kantor PDAM belum maksimal dan masih lamban dalam mengatasi masalah serta pelayanan yang kurang tanggap merespon keluhan serta laporan dari masyarakat. Dalam hal ini perlu diadakannya pengawasan untuk mengawasi kinerja pegawai

yang bertugas untuk menangani masalah tersebut. Sehingga pelaksanaannya dapat terkendali.

Pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, ini dimaksudkan bahwa mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Terry yang dikutip Winardi, 2011:395).

Selain itu, baru-baru ini masyarakat Kecamatan Gayamsari diresahkan dengan pelayanan pembuatan E-KTP yang kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang melaporkan bahwa pegawai bagian pembuatan E-KTP kurang ramah terhadap masyarakat. Seperti hal lain, pamflet tentang prosedur pembuatan E-KTP masih kurang menarik dan kurang dipahami oleh masyarakat.

Dalam kasus tersebut, banyak yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu persoalan tentang kinerja aparat yang kurang sigap dalam merespon permasalahan yang dialami masyarakat khususnya dalam kualitas pelayanan jasanya. Hal ini dapat menyadarkan pemerintah untuk memperbaiki mutu atau kualitas kinerja aparaturnya agar selalu meningkatkan kinerjanya dalam menanggapi keperluan masyarakat. Maka salah satu cara yang paling tepat yang dapat diimplementasikan dalam upaya meningkatkan kualitas di suatu institusi pemerintahan adalah dengan menggunakan sistem manajemen mutu melalui ISO 9001 :2008.

ISO 9001:2008 ini merupakan suatu standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang sudah ditetapkan oleh International Organization for Standardization (IOS), yaitu suatu badan swasta internasional untuk standarisasi

mutu yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Standar ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana yang tujuan akhirnya yaitu mencapai efektivitas dan efisiensi dalam organisasi (Rahmawaty, 2010).

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian salah satunya adalah Chandra Pamungkas (2013) dalam penelitiannya Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001 :2008 secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai *R Square (Adjusted)* sebesar 91,1 %.

Berdasarkan penelitian yang dikutip dari [ejournal-s1.undip.ac.id](http://ejournal-s1.undip.ac.id)- Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimawanti menyatakan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari masih kurang maksimal. Dapat dilihat dari *Tangible*, peralatan E-KTP yang masih kurang lengkap di Kecamatan Gayamsari karena hanya ada satu petugas saja. Kecamatan Gayamsari masih belum memiliki TPDK. Dari sisi *Reliability*, pegawai belum memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Masalah yang sering muncul di Kecamatan Gayamsari adalah masyarakat mengembalikan E-KTP yang sudah dibagikan karena penulisan dalam komponen identitas. Dari sisi *Responsiveness*, pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Dari sisi *Assurance*, tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP jadi dan bisa diambil serta kurangnya pengetahuan dan kemahiran pegawai dalam mengoperasikan komputer.

Dari uraian diatas, kinerja aparatur dalam menyelesaikan tugasnya di kelurahan se-Kecamatan Gayamsari masih kurang maksimal. Untuk meningkatkan kinerja aparatur di kelurahan se-Kecamatan Gayamsari dibutuhkan evaluasi agar lebih sigap dan tanggap dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Peneliti dalam hal ini akan melakukan penelitian dengan judul **“MODEL PENGEMBANGAN KINERJA APARATUR YANG BERBASIS PADA PENGEMBANGAN SDM, KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DENGAN SUPERVISI SEBAGAI VARIABEL MODERATING”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang terkait dengan kinerja aparatur pemerintah, maka perumusan masalah yang di dapat yaitu *“Bagaimana model pengembangan kinerja aparatur yang berbasis pada pengembangan SDM, kepemimpinan transformasional dan sistem manajemen mutu dengan supervise sebagai variabel moderating”*.

Kemudian pertanyaan dalam penelitian nya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja aparatur ?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja aparatur ?
3. Bagaimana pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja aparatur ?
4. Bagaimana peran supervisi dalam memoderasi hubungan pengembangan SDM dengan kinerja aparatur ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebagai sebuah kajian ilmiah dan sesuai dengan prinsip penelitian, maka penelitian, maka penelitian ini mempunyai tujuan yang ingin dicapai, sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja aparatur.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja aparatur.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja aparatur.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis peran supervisi dalam memoderasi hubungan pengembangan SDM dengan kinerja aparatur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan bagi instansi agar dapat meningkatkan kinerja serta meningkatkan kualitas SDM.

#### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kinerja aparatur pemerintahan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas SDM melalui program yang dilakkukan pemerintah di Kota Semarang.

### 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain dan menambah khasanah pustaka.